



सरकारी नोट्स

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय

के लिए

नागरिक/ग्राहक चार्टर

(2018-19)

पता: परिवहन भवन, 1, संसद मार्ग

नई दिल्ली-110 001

वेबसाइट का पता: <http://morth.nic.in/>

जारी करने की तारीख - दिसंबर, 2018

अगली समीक्षा छ: महीने बाद

दृष्टकोण: सामान्यतः सड़क ढांचे में सतत, कार्यक्षम, सुरक्षित और अंतरराष्ट्रीय रूप से तुलनीय गुणवत्ता लाने और विशेष रूप से संवर्धित संयेजकता एवं त्वरित गतिशीलता प्राप्त करने का विजन है जिससे सामाजिक-आर्थिक विकास हो सके।

मिशन

- देश में संवर्धित सुरक्षा विशेषताओं सहित यातायात की निर्बाध आवाजाही के लिए अंतरराष्ट्रीय मानकों वाले सड़क नेटवर्क में राष्ट्रीय राजमार्गों के नेटवर्क को विकसित करना।
- पूर्वोत्तर में आदिवासी क्षेत्रों समेत वामपंथी उग्रवाद प्रभावित क्षेत्र (एलडब्ल्यूई) से प्रभावित क्षेत्रों सहित दूर-दराज के अलग-अलग क्षेत्रों के लिए वर्धित सड़क संपर्क।
- सड़क नेटवर्क के माध्यम से कार्यक्षम और सुरक्षित परिवहन हेतु नीतियां विकसित करना और उनका क्रियान्वयन सुगम बनाना।
- दीर्घकालिक परिप्रेक्ष्य को देखते हुए सड़क परिवहन की समीक्षा हेतु व्यवस्था स्थापित करना।
- अंतरराष्ट्रीय मानकों के समतुल्य सुरक्षित, ईंधन-कुशल और साफ-सुधरे ऑटोमोबाइल हेतु नियम तैयार करना।
- देश में विशेषकर राष्ट्रीय राजमार्गों पर सड़क सुरक्षा परिवृश्य में सुधार करना।
- हितधारकों को ऑनलाइन सेवाओं की सुविधा देने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी को बढ़ावा देना।
- सार्वजनिक परिवहन प्रणाली को सुदृढ़ बनाना।

मुख्य सेवाएं/कार्य-विवरण

क्र. सं.	सेवाएं/कार्य-विवरण	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष सं.	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	फीस		
							श्रेणी	भुगतान	
1.	राष्ट्रीय राजमार्ग (मूल) स्कीम के अंतर्गत वार्षिक योजना को अंतिम रूप देना।	श्री बी. एन. सिंह, महानिदेशक (सङ्क विकास)	bheshanand.singh @nic.in	23739088	क) मंत्रालय के क्षेत्रीय अधिकारियों के परामर्शन में राज्य सरकारों के द्वारा वार्षिक योजना का प्रस्तुतिकरण	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ख) मंत्रालय द्वारा वार्षिक योजना की मंजूरी	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2	राष्ट्रीय राजमार्ग (मूल) स्कीम के अंतर्गत परियोजनाओं/प्राक्कलनों की मंजूरी	श्री बी. एन. सिंह, महानिदेशक (सङ्क विकास)	bheshanand.singh @nic.in	23739088	क) राज्य लोक निर्माण विभागों (पीडब्ल्यूडी) द्वारा प्रस्तावों और प्राक्कलनों का प्रस्तुतीकरण	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ख) प्रोजेक्ट जोन के मुख्य अभियंताओं द्वारा कार्यवाही किया जाना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ग) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा मंत्रालय के आंतरिक वित्त पक्ष से सहमति प्राप्त किया जाना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

					घ) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा सक्षम प्राधिकारी से प्रशासनिक मंजूरी प्राप्त किया जाना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ड.) स्वीकृति पत्रों का जारी किया जाना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
3	केंद्रीय सङ्क निधि (सीआरएफ) के अंतर्गत प्राक्कलनों की स्वीकृति	श्री बी. एन. सिंह, महानिदेशक (सङ्क विकास)	bheshanand.singh @nic.in	23739088	क) उपलब्ध स्वीकृति सीमाओं के आधार पर राज्य सरकारों द्वारा सीआरएफ प्राक्कलनों की प्राथमिकता सूची का प्रस्तुतीकरण ।	प्राथमिकता सूची और उपयोगिता प्रमाण पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ख) राज्य सरकारों द्वारा संक्षिप्त प्राक्कलनों का प्रस्तुतीकरण ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ग) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा प्राक्कलनों के संबंध में कार्यवाही ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					घ) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा सक्षम प्राधिकारी से प्रशासनिक मंजूरी प्राप्त किया जाना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4.	निधियां जारी करना	श्री सुदीप चौधरी, मुख्य अभियंता (प्लानिंग)	sudipch2009@gmail.com	23739027	क) केंद्रीय सङ्क निधि के अंतर्गत निधियां जारी करने के लिए राज्य सरकारों द्वारा उपयोगिता प्रमाण पत्रों का प्रस्तुतीकरण	उपयोगिता प्रमाण पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

						ख) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा निधियों के लिए आवेदित प्रस्तावों की समीक्षा ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						ग) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा वित्त पक्ष की सहमति प्राप्त किया जाना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						घ) राज्य सरकारों को निधियां जारी करना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5	आर्थिक महत्व (ईआई) और अंतरराज्यीय संपर्कता (आईएससी) स्कीमों के अंतर्गत प्राक्कलनों की स्वीकृति	श्री बी. एन. सिंह, महानिदेशक (सड़क विकास)	bheshanand.singh @nic.in	23739088		क) राज्य सरकारों द्वारा प्राथमिकता सूची का प्रस्तुतीकरण ।	प्राथमिकता सूची	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						ख) पारस्परिक प्राथमिकता और निधियों की समग्र उपलब्धता के अद्यर्थीन सक्षम प्राधिकारी द्वारा 'सैद्धांतिक' अनुमोदन दिया जाना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						ग) राज्य सरकारों द्वारा प्रोजेक्ट जोनों को विस्तृत प्राक्कलनों का प्रस्तुतीकरण ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						घ) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा प्राक्कलनों के संबंध में कार्यवाही किया जाना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						इ.) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा मंत्रालय के आंतरिक वित्त पक्ष से सहमति प्राप्त किया जाना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

					च) प्रोजेक्ट जोनों द्वारा सक्षम प्राधिकारी से प्रशासनिक मंजूरी प्राप्त किया जाना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
6	कार्यों की प्रगति की समीक्षा ।	श्री बी. एन. सिंह, महानिदेशक (सड़क विकास)	bheshanand.singh @nic.in	23739088	क) राज्य सरकारों के मुख्य अभियंताओं द्वारा मासिक आधार पर परियोजनाओं की समीक्षा ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ख) प्रोजेक्ट जोनों के मुख्य अभियंताओं द्वारा तिमाही आधार पर समीक्षा बैठकें और कार्यवाहियों का संकलन ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ग) महानिदेशक (सड़क विकास) और विशेष सचिव द्वारा तिमाही आधार पर परियोजनाओं की समीक्षा ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

7	भूमि अधिग्रहण अधिसूचनाएं जारी करना	श्री अमित कुमार घोष, संयुक्त सचिव (एच/एलए/ईएपी)	js-highways@nic.in	23710140	क) क्रियान्वयन एजेंसियों से प्रस्ताव प्राप्त करना ।	प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ख) प्रारूप अधिसूचनाओं के संबंध में कार्यवाही करना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ग) सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					घ) गजट अधिसूचना 3a का प्रकाशन ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ड.) गजट अधिसूचना 3A का प्रकाशन ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					च) गजट अधिसूचना 3D का प्रकाशन ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					छ) सक्षम प्राधिकारी, भूमि अधिग्रहण द्वारा भाग 3G के अंतर्गत अवार्ड की घोषणा ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					ज) संसद के समक्ष गजट अधिसूचना प्रस्तुत करना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

8	अनुसंधान अध्ययन को बढ़ावा देना	श्री संजीव कुमार, मुख्य अधियंता (एस एड आर) (पी एंड बी) (आरएसई)	sanjeev.kumar69@nic.in	23731526	सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति प्राप्त करना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
					राज्य सरकारों/अनुसंधान संस्थानों इत्यादि से प्राप्त प्रस्तावों पर कार्यवाही करना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
9	राष्ट्रीय राजमार्ग के किनारे खुदरा दुकानें स्थापित करने के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी) जारी करना और निजी संपत्तियों के लिए अनुमति देना।	राजमार्ग प्रशासन जिसमें सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय के क्षेत्रीय अधिकारियों के नाम, पदनाम और दूरभाष नं. के लिए कृपया अधिकारी भी शामिल हैं।	क्षेत्रीय उत्तरदायित्व केंद्र और अधीनस्थ संगठनों की सूची का संदर्भ ग्रहण करें।	जैस कि पहले कॉलम में दिया गया है।	आवेदक द्वारा प्रक्रिया शुल्क सहित दस्तावेजों के पूरे सेट के साथ स्वतः प्रमाणित प्रस्ताव का प्रस्तुतीकरण।	समय-समय पर यथासंशोधित सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय के दिनांकित 24.07.2013 के आवेदनों पर कार्यवाही करना,	प्रक्रिया शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	रु0 10,000/-
					सैद्धांतिक अनुमोदन/अस्थायी अनापत्ति प्रमाण-पत्र के संबंध में संसूचन।	आवेदक द्वारा अपने खर्च से ईंधन स्टेशन/निजी संपत्ति का निर्माण।			
					अनुमोदित नकशों के अनुसार निर्माण कार्य पूरा होने के संबंध में आवेदक द्वारा संसूचना की प्राप्ति के बाद अंतिम	समय-समय पर यथासंशोधित सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय के दिनांकित	लाइसेंस फीस	डिमांड ड्राफ्ट	समय-समय पर यथासंशोधित सड़क परिवहन और

					अनुमोदन एवं लाइसेंस-दस्तावेज पर हस्ताक्षर ।	24.07.2013 के परिपत्र सं. आरडब्ल्यू/एनएच/33 023/10/99-डीओ III के तहत संगत अनुदेशों के अनुरूप दस्तावेज ।			राजमार्ग मंत्रालय के दिनांकित 24.07.2013 के परिपत्र सं. आरडब्ल्यू/ए नएच/33023 /19/99-डीओ III के अनुसार लागू शुल्क ।
10	(i) राष्ट्रीय राजमार्गों के विशेष खंडों-सङ्क/ब्रिज/पुलियाओं इत्यादि की खराब हालत से संबंधित शिकायतें । (ii) टोल से संबंधित शिकायतें ।	श्री बी. एन. सिंह, महानिदेशक (सङ्क विकास)	bheshanand.singh @nic.in	23739088	क) शिकायतकर्ता द्वारा किए गए आवेदन की पावती । ख) आवेदनों पर कार्यवाही करना, सक्षम प्राधिकारी से सुधारात्मक कार्रवाई के लिए अनुमोदन प्राप्त करना । ग) शिकायतकर्ता को अंतिम उत्तर देना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
		श्री प्रियंक भारती, संयुक्त सचिव (एमवीएल/टोल)	jspb-morth@gov.in	23717294					
11	निजी फर्मों/आपूर्तिकर्ता औं को भुगतान करने के लिए बिलों की तैयारी संबंधि पक्ष/जोन के प्रधान (अनुलग्नक में दी गई सूची के अनुसार)	उत्तरदायी अधिकारियों की सूची नीचे रखी गई है ।			(क) बिलों की तैयारी करना और उनकी समीक्षा करना । (ख) सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन	फर्मों/आपूर्तिकर्ता औं से प्राप्त बीजक (इनवाइस) की प्रतियों के साथ संबंधित अनुभाग से	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

	करना और उनकी समीक्षा करना।				(ग) संबंधित डीडीओ अर्थात् डीडीओ (रोकइ), डीडीओ (डब्ल्यूए) और डीडीओ (सइक सुरक्षा) के माध्यम से बिलों को भुगतान हेतु वेतन एवं लेखा कार्यालय को भेजना।	स्वीकृति आदेश जारी किया जाना।			
12	उपर्युक्त 12 में संदर्भित बिलों का वेतन एवं लेखा कार्यालय द्वारा भुगतान।	श्री बी. एस. मुंडेरिया, लेखा-नियंत्रक	Munderia59@hotmail.com	23381410	क) डीडीओ के माध्यम से प्राप्त बिलों की समीक्षा। ख) चेकडिमांड ड्राफ्ट जारी करना।	वर्गीकरण के लिए बिल डीआई शीट, स्वीकृति।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

(नोट - राज्यीय सड़कें/राज्यीय राजमार्ग/शहरी सड़कें और यातायात नियम/वाहन पंजीकरण प्रक्रिया/ड्राइविंग लाइसेंसों को जारी करना/वाहन हस्तांतरण/सइक हस्तांतरण/सड़क कर प्रतिदाय के प्रवर्तन से संबंधित मामले राज्य सरकार प्राधिकरणों के अधिकर क्षेत्रमें आते हैं। ग्रामीण सड़कें/प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना, ग्रामीण विकास मंत्रालय के अंतर्गत आते हैं।)

अनुलग्नका।

क्र.सं. 11 के कॉलम में संदर्भित अधिकारियों की सूची

क्र.सं.	नाम और पदनाम	दूरभाष सं. (कार्यालय)	ई-मेल आईडी
1	श्री बी. एन. सिंह, महानिदेशक, (सड़क विकास)	011-23739088	bheshnand.singh@nic.in
2	श्री अमित कुमार घोष, संयुक्त सचिव (राजमार्ग/एलए/ईपी)	011-23710140	js-highways@nic.in
3	श्री कमलेश चतुर्वेदी, संयुक्त सचिव (स्थापना/सतर्कता/ सामान्य/संसद/ओ एंड एम)	011-23753991	k.chaturvedi@nic.in
4	श्री अभय दामले, संयुक्त सचिव (परिवहन/आरएस/आइसी/समंवय)	011-23719209	abhay.damle@nic.in
5	श्री प्रियंक भारती, संयुक्त सचिव (टोल/एमवीएल/आइटी)	011-23717294	Jspb-morth@gov.in

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य-विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक	यूनिट	डाटा सोर्स
1	राष्ट्रीय राजमार्ग (मूल) स्कीम के अंतर्गत वार्षिक योजना को अंतिम रूप देना।	वार्षिक योजना को अंतिम रूप देने में लगने वाला औसतन समय।	2	माह	राज्य लोक निर्माण विभाग का रिकॉर्ड
2	राष्ट्रीय राजमार्ग (मूल) स्कीम के अंतर्गत परियोजना/प्राक्कलनों की मंजूरी।	योजनागत कार्य: सभी प्रकार से पूर्ण प्राक्कलनों की प्राप्ति के बाद लगने वाला औसतन समय।	3	माह	राज्य लोक निर्माण विभाग का रिकॉर्ड
		गैर योजना कार्य: सभी प्रकार से पूर्ण प्राक्कलनों की प्राप्ति के बाद लगने वाला औसतन समय।	2	माह	राज्य लोक निर्माण विभाग का रिकॉर्ड
3	केंद्रीय सड़क निधि के अंतर्गत (सीआरएफ) प्राक्कलनों की मंजूरी।	संक्षिप्त प्राक्कलनों की प्राप्ति के बाद से प्राप्त के बाद लगने वाला औसतन समय।	2	माह	राज्य लोकनिर्माण विभाग का रिकॉर्ड
4	निधियां जारी करना।	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों से निधियां जारी करने हेतु आवेदन प्राप्ति करने के बाद लगने वाला औसतन समय।	2	माह	मंत्रालय के रिकॉर्ड / राज्य लोक निर्माण विभाग का रिकॉर्ड
5	आर्थिक महत्व और अंतरराज्यीय सम्पर्कता स्कीमों के अंतर्गत प्राक्कलनों की मंजूरी।	सभी प्रकार से पूर्ण प्राक्कलनों की प्राप्ति के बाद लगने वाला औसतन समय।	3	माह	राज्य लोक निर्माण विभाग का रिकॉर्ड
6	कार्यों की प्रगति की समीक्षा।	प्रत्येक तिमाही में प्रोजेक्ट जोनों के मुख्य अभियंता द्वारा निर्धारित समय सीमा के भीतर तिमाही समीक्षा बैठकें आयोजित किया जाना जोकि उक्त तिमाही के पूरा होने के बाद 30	30	दिन	राज्य लोक निर्माण

		दिन से अधिक न हो।			
7	भूमि अधिग्रहण अधिसूचनाएं जारी करना।	एनएचआई / राज्य पीडब्ल्यूडी से समग्र रूप से पूर्ण अधिसूचना प्राप्त करने के बाद राष्ट्रीय राजमार्ग अधिनियम 1956 के 3ए के अंतर्गत प्रारंभिक अधिसूचना के लिए लगाने वाला औसतन समय।	30	दिन	क्रियान्वयन एजेंसियां / राजस्व के रिकॉर्ड।
		3ए के प्रकाशन के उपरांत राष्ट्रीय राजमार्ग अधिनियम 1956 के 3ए अंतर्गत प्रारंभिक अधिसूचना के लिए लगाने वाला औसतन समय।	30	दिन	क्रियान्वयन एजेंसियां / राजस्व के रिकॉर्ड।
8	अनुसंधान अध्ययन को बढ़ावा देना	अनुसंधान अध्ययन को बढ़ावा देने के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों/अनुसंधान संस्थानों से प्राप्त पूर्ण प्रस्तावों के लिए सक्षम प्राधिकारी की कार्यवाही और अनुमोदन प्राप्त करने में लगाने वाला औसतन समय।	45	दिन	मंत्रालय का रिकॉर्ड
9	राष्ट्रीय राजमार्गों के किनारे खुदरा दुकानें स्थापित करने के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी) जारी करना और निजी सम्पत्तियों के लिए अनुमति देना।	आवेदक द्वारा प्रक्रिया शुल्क सहित दस्तावेजों के पूरे सेट के साथ स्वतः प्रमाणित प्रस्ताव का प्रस्तुतीकरण, आवेदनों पर कार्यवाही करना, सेहारातिक अनुमोदन/अस्थायी अनापत्ति प्रमाण-पत्र के संबंध में संसूचन।	30	दिन	तेल कंपनियों का रिकॉर्ड

		आवेदक द्वारा अपने खर्च से ईंधन स्टेशन / निजी संपत्ति का निर्माण समय सीमा छह माह (अस्थायी अनापत्ति प्रमाण- पत्र जारी होने के बाद 180 दिन)	-	-	-
		अनुमोदित नक्शों के अनुसार निर्माण कार्य पूरा होने के संबंध में आवेदक द्वारा संसूचना की प्राप्ति के बाद अंतिम अनुमोदन एवं लाइसेंस-दस्तावेज पर हस्ताक्षर।	30	दिन	तेल कंपनियों का रिकॉर्ड
10	राष्ट्रीय राजमार्गों के विशेष खंडों-/सड़क/ब्रिज/पुलियाओं/टोल इत्यादि की खराब हालत से संबंधित शिकायतें।	आवेदन की पावती हेतु लगने वाला औसतन समय।	3	दिन	सीपीजीआरएएमएस और मंत्रालय का रिकॉर्ड
		शिकायत के निवारण और शिकायतकर्ता को उत्तर भेजने में लगने वाला औसतन समय।	60	दिन	सीपीजीआरएएमएस और मंत्रालय के रिकॉर्ड
11	निजी कर्मी / आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान करने के लिए बिलों की तैयारी करना और उनकी समीक्षा करना।	बिलों की तैयारी और उनकी समीक्षा करना सक्षम प्राधिकारी की मंजूरी भुगतान के लिए बिलों को वेतन एवं लेखा कार्यालय को भेजना।	30	दिन	अनुभाग की डायरी / प्रेषण रजिस्टर
12	वेतन एवं लेख कार्यालय द्वारा बिलों का भुगतान।	संबंधित डीडीओ के माध्यम से बिलों की जांच चैक / डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	7	दिन	अनुभाग की डायरी/ प्रेषण रजिस्टर

राजमार्ग (पीपीपी समेत) और टोल

क्र.सं.	अधिकारी का नाम	कार्यालय का दूरभाष सं.	ई-मेल
1.	श्री अमित कुमार घोष, संयुक्त सचिव (राजमार्ग/एलए/ईएपी)	011-23710140	js-highways@nic.in
2.	श्री प्रियंक आरती, संयुक्त सचिव (टोल/एमवीएल/आइटी)	011-23717294	Jspb-morth@gov.in

सड़क परिवहन

क्र.सं.	अधिकारी का नाम	दूरभाष कार्यालय सं.	ई-मेल
1.	श्री अभय दामले, संयुक्त सचिव (परिवहन/आरएस/आइसी/समंवय)	011-23719209	abhay.damle@gov.in
2.	श्री प्रियंक आरती, संयुक्त सचिव (टोल/एमवीएल/आइटी)	011-23717294	Jspb-morth@gov.in

शिकायत निवारण

1.	श्री कमलेश चतुर्वेदी, संयुक्त सचिव (स्थापना/सर्तकता/ सामान्य/संसद/ओ एंड एम)	011-23753991	k.chaturvedi@nic.in
----	--	--------------	--

स्टेकहोल्डरों/ग्राहकों की सूची

क्र.सं.	स्टेकहोल्डरों/ग्राहकों
1.	भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण
2.	राष्ट्रीय राजमार्ग और अवसंरचना विकास निगम लि.
3.	राज्य सरकारों और राज्य लोक निर्माण विभाग और संघ राज्य क्षेत्र
4.	सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय के क्षेत्रीय कार्यालय
5.	भारतीय सड़क कांग्रेस (आईआरसी)
6.	भारतीय राजमार्ग अभियंता अकादमी (आईएएचई)
7.	राज्यों / संघ राज्य क्षेत्र के परिवहन विभाग और राज्य के परिवहन उपकरणों
8.	गैर सरकारी संगठनों (एनजीओ)
9.	नागरिक (सिटिजन)
10.	ट्रक एसोसिएशन/ ऑटोमोबाइल मैन्यूफैक्चरर्स एसोसियेशन
11.	शैक्षणिक/अनुसंधान संस्थान
12.	ठेकेदार
13.	रियायतग्राही
14.	परामर्शदाता
15.	नीति आयोग
16.	अन्य मंत्रालय जैसे की रेल मंत्रालय, वित्त मंत्रालय, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय ।

उत्तदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन

क्र.सं.	उत्तदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नंबर	ई-मेल	पता
1.	भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण	250 76503	chairman@nhai.org	प्लॉट संख्या जी -5 एंड 6, सेक्टर -10, दवारका, नई दिल्ली -75
2.	भारतीय राजमार्ग अभियंता एकेडमी	0120-2400085 - 86, 2405006 - 09	director.iahe@gmail.com	ए -5, संस्थागत क्षेत्र, सेक्टर 62, नोएडा, यूपी।
3.	राष्ट्रीय राजमार्ग और अवसंरचना विकास निगम, एन दिल्ली	23461600	md@nhidcl.com	तृतीय तल, पीटीआई बिल्डिंग, 4 संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001
4.	क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़	0172-2743228	rochandigarh2010@gmail.com	केन्द्रीय सदन, 6 वें तल, सेक्टर 9 ए, चंडीगढ़
5.	क्षेत्रीय कार्यालय, भोपाल	0755-2551329	romorthbhoal@gmail.com	एमपी पीडब्ल्यूडी - डी विंग, सतपुरा भवन, भोपाल
6.	क्षेत्रीय कार्यालय, गांधीनगर	079-23240091	rogandhinagar@yahoo.in	न्यू सचिवालय, ब्लॉक सं. .14, द्वितीय तल, गांधीनगर
7.	क्षेत्रीय कार्यालय, कोलकाता	033-23586940	rocmonth@gmail.com	कमरा न.106, ब्लॉक सी, प्रथम तल, साल्ट लेक, कोलकाता
8.	क्षेत्रीय कार्यालय, बैंगलोर	080-22105765	robengaluru@gmail.com	एनेकसी बिल्डिंग, पीडब्ल्यूडी कार्यालय, केआर सर्किल, बैंगलुरु
9.	क्षेत्रीय कार्यालय चेन्नई	044-24919341	rochenaimorth@gmail.com	सी -1 ए, राजाजी भवन, बसंत नगर, चेन्नई
10.	क्षेत्रीय कार्यालय, लखनऊ	0522 - 2322741	rolkorth@gmail.com	एनएच भवन, बाईटेक चौक, विकास नगर, लखनऊ
11.	क्षेत्रीय कार्यालय, पटना	0612-	ropatnamorth@gmail.com	17, अनिकेत हाउसिंग कॉर्पोरेटिव सोसायटी, आईएएस

		2525501		कालोनी, किंदवईपुरी, एस के नगर, पटना
12.	क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी	0361-2525943	roguw-morth@gov.in	हाऊस सं. 7, महाद्यारमंदिर स्कूल के नजदीक, राजगढ़, मैन रोड गुवाहाटी
13.	क्षेत्रीय कार्यालय हैदराबाद	040-23373549	sehyderabad@gmail.com	द्वितीय तल, क्वालिटी कंट्रोल बिल्डिंग, एरुम मंजिल कॉलोनी, हैदराबाद।
14.	क्षेत्रीय कार्यालय, तिरुवनंतपुरम	0471-2326306	rokeralamorth@gmail.com	मु. अभि.(रारा), पब्लिक ऑफिस बिल्डिंग, तिरुवनंतपुरम
15.	क्षेत्रीय कार्यालय, रायपुर	0771-2429786	eloraipur@rediffmail.com	एनएच कैम्पस, पेनसिनबड़ा, रायपुर
16.	क्षेत्रीय कार्यालय, मुंबई	022-27562370	romumbai@rediffmail.com	कमरा सं. 508/509, कौंकण भवन, नवी मुंबई, सीबीटी बेलापुर, मुंबई - 400614
17.	क्षेत्रीय कार्यालय, भुवनेश्वर	0674-2564546	robbsr.morth@gmail.com	सी/ओ विश्व बैंक परियोजना, प्लॉट नं 184, सीआरपीएफ स्टेडियम बरमुडा, भुवनेश्वर के सामने
18.	क्षेत्रीय कार्यालय, रांची	0651-2550301	roranchi03@gmail.com	इंजीनियर होस्टल, भूतल, सूट सं.3 एचईसी कैम्पस पीओ धुव, रांची
19.	ईएलओ, शिमला	8894636218	eloshimla@gmail.com	निर्माण भवन, शिमला -II, हिमाचल प्रदेश
20.	क्षेत्रीय कार्यालय, देहरादून	0135-2738657	romorthddn@gmail.com	सी/ओ मुख्य अभियंता लेवल 1, पीडब्ल्यूडी, उत्तरांचल कैम्प कार्यालय, देहरादून
21.	क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर	0141-2811776	ro.jaipur.morth@gmail.com	डीसीएम अजमेर रोड, पीओ श्याम नगर, जयपुर
22.	क्षेत्रीय कार्यालय, विजयवाड़ा	9968124492	romorthvijayawada @ gmail.com	गोरले दलापपना विधि, अमेरिकी अस्पताल के पास, पुन्नमी थोटा, विजयवाड़ा

सेवा प्राप्तकर्ताओं से संकेतक अपेक्षाएं

सं.	सेवा प्राप्तकर्ताओं से संकेतक अपेक्षाएं।
1.	सभी मामलों में विधिवत् पूर्ण आवेदन पत्र जमा करें।
2.	राज्य सरकारों/केंद्रशासित प्रदेशों को जहां भी आवश्यक हो, मंत्रालय के मानकों और विनिर्देशों, मंत्रालय की डेटा बुक, बार चार्ट, चित्र, लीड स्टेटमेंट्स, जांच रिपोर्ट/सहायक गणना आदि के अनुसार सभी प्रस्ताव प्रस्तुत करना चाहिए।
3.	राज्य सरकारों/केंद्रशासित प्रदेशों को केंद्रीय वित्तीय सहायता का उचित उपयोग करना चाहिए और समय पर निर्धारित रूपों में परियोजनाओं के समय पर पूरा होने और उपयोग प्रमाण पत्र जमा करना सुनिश्चित करना चाहिए।
4.	एस कैसे मंत्रालय के अधिकारी एस के सौजन्य से।
5.	हमेशा पत्राचार के उचित रिकॉर्ड रखें।
6.	यदि आपके पास मंत्रालय के एक अधिकारी के साथ नियुक्ति है, तो कृपया नियुक्ति से 15 मिनट पहले पहुंचें।
7.	निर्धारित समय रेखा के अनुसार निर्धारित प्रारूप में रिपोर्ट भेजें।
8.	नीतियों, कार्यक्रमों और प्रक्रियाओं पर अद्यतन के लिए कृपया मंत्रालय/एनएचएआई की वेबसाइट देखें।
9.	कृपया मंत्रालय/एनएचएआई वेबसाइट/जो प्रसारित किए गए ड्राफ्ट पर दिए गए ड्राफ्ट पर सुझाव/इनपुट दें।
10.	राज्य सरकारों/केंद्रशासित प्रदेशों के अधिकारियों को पूरी जानकारी के साथ सम्मेलनों/बैठकों में भाग लेना चाहिए।
11.	प्रशिक्षण में भाग लेने वाले अधिकारियों को प्रशिक्षण पर पूरा ध्यान देना चाहिए।
12.	विशेषज्ञों और शोध संस्थानों को आईआरसी कोड तैयार करने/संशोधनों में उचित सहायता देनी चाहिए।